指定管理者による公の施設の管理運営状況

（平成２２年度分）

群馬県

平成２３年９月

目　次

	頁	所管課
○　生活文化部		
1　群馬県民会館（ベイシア文化ホール）	1	文化振興課
2　自然史博物館附帯ホール（かぶら文化ホール）	4	文化振興課
○　健康福祉部		
3　群馬県社会福祉総合センター	7	健康福祉課
4　群馬県福祉マンパワーセンター	9	健康福祉課
5　ぐんまこどもの国児童会館	11	子育て支援課
6　点字図書館	14	障害政策課
7　障害者リハビリテーションセンター	17	障害政策課
8　義肢製作所	19	障害政策課
9　ふれあいスポーツプラザ	21	障害政策課
10　ゆうあいピック記念温水プール	24	障害政策課
11　群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	27	障害政策課
12　群馬県精神障害者援護寮	30	障害政策課
○　環境森林部		
13　つつじが岡公園（花山部分に限る）	32	自然環境課
14　群馬県クレー射撃場	34	自然環境課
15　群馬県野鳥の森施設	36	自然環境課
16　伊香保森林公園	38	緑化推進課
17・18　赤城森林公園・赤城ふれあいの森	40	緑化推進課
19　さくらの里	42	緑化推進課
20　桜山森林公園	44	緑化推進課
21　みかぼ森林公園	46	緑化推進課
22　２１世紀の森	48	緑化推進課
○　農政部		
23　ぐんまフラワーパーク	50	蚕糸園芸課
24　日本絹の里	53	蚕糸園芸課
25　群馬県馬事公苑	55	畜産課
○　産業経済部		
26　群馬県勤労福祉センター	57	労働政策課
27　宝台樹キャンプ場	59	観光物産課
28　宝台樹スキー場	61	観光物産課
29　武尊牧場スキー場	63	観光物産課
30　川場キャンプ場	65	観光物産課
31　利根川河川境運動場	67	観光物産課
32　利根川河川尾島児童園地	69	観光物産課
33　利根川河川尾島運動場	71	観光物産課
34　烏川河川玉村運動場	73	観光物産課

○　県土整備部

35　群馬ヘリポート ……７５　交通政策課
36　敷島公園 ……７７　都市計画課
37　群馬の森 ……７９　都市計画課
38　つつじが岡公園（花山部分を除く） ……８２　都市計画課
39　金山総合公園 ……８４　都市計画課
40　観音山ファミリーパーク……８６　都市計画課

○　教育委員会

41　群馬県青少年会館 ……８９　生涯学習課
42　群馬県総合スポーツセンター ……９２　ｽﾎﾟｰﾂ健康課
43　群馬県総合スポーツセンター伊香保リンク ……９５　ｽﾎﾟｰﾂ健康課
44　群馬県ライフル射撃場……９７　ｽﾎﾟｰﾂ健康課

○　企業局

45　高崎城址地下駐車場……９９　財務管理課
46　ウエストパーク１０００……１０１　財務管理課
47　上武ゴルフ場 ……１０３　財務管理課
48　玉村ゴルフ場 ……１０５　財務管理課
49　前橋ゴルフ場 ……１０７　財務管理課
50　板倉ゴルフ場……　１０９　財務管理課
51　新玉村ゴルフ場 ……１１１　財務管理課

※　平成２３年度の指定管理者制度導入施設は４７施設ですが、２２年度末で廃止した１施設（川場キャンプ場）、市に移管になった２施設（利根川河川尾島運動場、高崎城址地下駐車場）及び２３年度は県直営となった１施設（前橋ゴルフ場）を含んでいるため、５１施設となっています。

摘　要

管理運営状況の評価の評価基準は次のとおりです。

A(優良)	・事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績がある。 又は ・おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、かつ、施設の設置目的及び指定管理業務の目的達成に向けて多大な努力をしている。
B(良好)	・おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績がある。 又は ・成果、実績が事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、サービス向上のための取組や課題等の改善を積極的に行っている。
C(要努力)	・おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績は出ているが、管理運営に一部適正を欠く事項がある、又は積極的な取組が不足している。 又は ・管理運営において工夫改善が必要な事項が散見される。
D(要改善)	・事業計画、仕様書等の内容の重大な不履行がある、又は非常に不適切な管理運営が見られる。

注）企業局の評価委員会は、県営ゴルフ場について次の３段階で評価しています。
A(奨励事項)、B(問題なし)、C(指導事項)

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号1】

施設名	群馬県民会館（ベイシア文化ホール）	所管課	生活文化部文化振興課
指定管理者名	（財）群馬県教育文化事業団	指定期間	5年
利用料金制	□導入　■一部導入　□なし		H18.4.1～23.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	群馬県前橋市日吉町1丁目10－1
指定管理業務内容	・会館の施設、附属設備及び備品（以下「施設等」という。）の利用の承認等及び承認の取消し等に関する業務 ・会館の休館日及び開館時間の変更等に関する業務 ・施設等の利用料の収受等に関する業務 ・施設等の維持管理に関する業務 ・広報業務、指定管理者の財源による芸術文化事業（任意）、各種チケット等の販売、会館の利用促進業務、施設の利用規程の作成、保険への加入

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：１７人	非常勤職員：　０人	合計：１７人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	123,804,000	人件費	74,373,854
利用料収入	83,558,981	委託料	64,001,415
その他	321,700	光熱水費	41,669,323
自主事業収入等 （文化庁助成金・活性化基金含む）	39,120,627	租税公課費	5,291,100
		その他（事業費・修繕費等）	13,890,513
		自主事業費	36,415,366
収入合計	246,805,308	支出合計	235,641,571

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	312,547	315,458	314,107
②使用料収入（円） （県納付額）	-	-	-
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	83,558,981	87,488,694	83,025,784

5　施設における主な実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
おかあさんといっしょ モノランモノランがやってきた！！	H22.6.20	3,396	ＮＨＫ教育テレビの元出演者を迎え、キャラクターといっしょに歌ったり、踊ったりの楽しいステージを広く県民に提供する。	知っている曲が多くて楽しめました。親子共々楽しめました。またぜひやってほしい。
平成２２年度　文化庁優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業 日本の宝・群馬の宝Ⅰ　松竹大歌舞伎	H22.7.13	2,334	勧進帳や仮名手本忠臣蔵祇園一力茶屋の場等の公演を実施。 出演　松本幸四郎、中村梅玉、中村魁春、市川高麗蔵ほか。	年1回楽しみにしています。これからも日本伝統芸能（の公演を）末永く続けて下さい。東京まで行かずに観られてよかったです。勧進帳を初めて見ました。松本幸四郎さんの迫力に魅了され感激です。

(財)群馬県教育文化事業団事業活性化基金事業 東京室内管弦楽団 名曲の旅　音楽でめぐる世界の国々～溝口肇、秋川雅史とともに～	H22.10.2	1,121	80年の伝統を誇る日本を代表する東京室内管弦楽団とテノール歌手秋川雅史および世界の車窓からでお馴染みのチェリスト溝口肇を招聘してのクラシックコンサートを実施。	手頃な価格でとても素晴らしいコンサートが聴けて大満足。群馬県にいながらあきらめていた東京室内管弦楽団の人々の演奏、歌を聴くことができてとてもよかったです。
平成22年度　文化庁優れた劇場･音楽堂からの創造発信事業 日本の宝･群馬の宝Ⅰ 群響特別演奏会 ウィーンの歌姫待望の来日	H23.2.13	893	ウィーン在住のソプラノ歌手、中嶋彰子、指揮ニルス･ムースをゲストに迎えた群馬交響楽団による公演を実施。	手軽なチケット代で助かります。群響にはよく出かけますが、ソプラノとの共演大変よかったです。またこのような機会をお願いいたします。歌手がなんとも素晴らしくまたお聴きしたいです。曲目が多く楽しめました。

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(1)　実施方法･実施期間等
･顧客満足度調査(主催者)：平成22年7月1日～7月31日
･顧客満足度調査(利用者)：平成22年12月1日～12月27日
･「お客様の声」投稿：通年
(2)　回答数
･顧客満足度調査(主催者)：38件
･顧客満足度調査(利用者)：89件
･「お客様の声」投稿：61件
(3)　項目別回答集計
･顧客満足度調査(主催者)：
　1.県民会館を利用しての感想「大変良い」26%　「よい」63%　「普通」11%
　2.職員の対応「大変良い」47%　「よい」45%　「普通」8%
　3.県民会館を利用した主な理由「設置場所(前橋)が良い」43%　「施設が充実」15%　「規模が適当」11%　「以前も利用」20%　「料金が適切」4%
　4.申し込み手続き･方法について「簡単」「わかりやすい」49%　「普通」49%　「わかりにくい」2%
　5.館内の案内表示について「大変良い」16%　「よい」39%　「普通」42%　「悪い」3%
　6.施設利用料の料金設定について「大変良い」8%　「よい」32%「普通」47%　「悪い」13%
　7.開館及び閉館時間について「要望に添って柔軟に運用を行っている」43%　「現状で良い」44%「開館をもっと早く」5%
･顧客満足度調査(利用者)：
　1.職員の対応「大変良い」67%　「よい」23%　「普通」7%
　2.駐車場の対応「大変良い」37%　「よい」32%　「普通」24%　悪い「1%」
　3.館内の案内表示について「大変良い」42%　「よい」38%「普通」16%
　4.冷暖房(空調)について「大変良い」29%　「よい」44%　「普通」20%　悪い「4%」
　5.清掃の状況について「大変良い」52%　「よい」31%　「普通」9%　悪い「2%」
(4)　利用者からの意見等
＜良い点＞
･職員の御配慮･協力ありがとうございました(主催者)。
･職員の適格な対応、親切、優しさを感じられ心温まった(利用者)。
･館内がきれいです(お客様の声)。
＜要望等＞
･事前に他行事の情報があれば、余裕をもって対応できた(主催者)。
･机の上をきれいにしたい。ぞうきんがあると良い(利用者)。
･トイレが少ない。空調が適切でなかった(お客様の声)。
･壁面穴あきパネルの具合極めて悪い(主催者)。
(5)　調査結果分析
ほぼすべての項目で評価が「よい」以上が大半を占めており、利用者から好感を得ている。
(6)　調査結果へ対応状況
･利用者へのぞうきん貸し出しを行っている。
･空調調整は、強弱の要請に即座に対応するようにしている。
･使用可能なトイレがある場合は、トイレの誘導を行っている。
･展示室パネルの不具合を修理し、取扱説明書を掲示した。

7 管理運営状況の評価 （A：優良、B：良好、C：要努力、D：要改善）

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	・概ね事業計画、仕様書等どおりの成果・実績がある。 ・利用者満足度調査等においても評価が高い。 ・老朽化している館を適切に維持管理し、利用者が安全に利用できるよう施設運営を行っている。	＜評価できる事項＞ 来館者の意見を収集して自己改善委員会や業務委託者連絡会議を開催し、利用者からの要望に速やかに対応している。 ＜改善すべき課題＞ 館の職員配置について、一部仕様書を満たしていないものがあった。

（個別項目ごとの評価）

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	B
法令遵守等	B

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

（参考）指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	利用者満足度調査等の結果は良好であり、研修等をつうじて職員の資質向上を図ることで利用者に対するサービスの向上を実現している。
評価委員会の年度評価	A	指定管理者の努力が明確に見え、全体として望ましい運営がなされている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号２】

施設名	群馬県立自然史博物館附帯ホール	所管課	文化振興課
指定管理者名	富岡市	指定期間	５年
利用料金制	□導入　■一部導入　□なし		H18.4.1～H23.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	群馬県富岡市上黒岩１６７４－１
指定管理業務内容	・群馬県立自然史博物館の設置及び管理に関する条例第10条の4第1号に規定する有料施設(以下「有料施設」という。）の利用の承認等に関する業務 ・有料施設の利用の承認の取り消し等に関する業務 ・ホールの休館日の変更等に関する業務 ・ホールの開館時間の変更等に関する業務 ・有料施設の利用料の収受等に関する業務 ・ホールの設備の維持管理に関する業務 ・広報業務等目的を達成するために必要な業務

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：　３人	非常勤職員(嘱託常勤職員)：　３人	合計：　６人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	17,186,000	人件費	26,342,132
利用料収入	2,377,730	維持管理費	17,509,895
富岡市一般会計	25,356,946	その他（修繕及び事務費　）	1,068,649
収入合計	44,920,676	支出合計	44,920,676

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	41,764	46,944	51,360
②使用料収入（円）（県納付額）	―	―	―
③利用料収入（円）（指定管理者収受額）	2,377,730	2,981,680	3,395,630

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
AROUND40 MEMORY CONCERT～ｱﾗｳﾝﾄﾞ40ﾒﾓﾘｰｺﾝｻｰﾄ	H22.7.3	893	杉山清貴・沢田知可子・中西保志・辛島美登里による4人コンサート	4人の方々とても素晴らしく、最初からｱﾝｺｰﾙまで大満足でした。
ライナー・キュッヒル「誕生日コンサート」	H22.7.18	910	クラシックコンサート	共催事業のため、アンケート無し
週末よしもと爆笑ステージ in 富岡	H22.8.8	1,092	演芸	共催事業のため、アンケート無し
プリンセス天功 Japan Tour 2010	H22.10.24	1,361	マジックショー	共催事業のため、アンケート無し
宝くじ文化公演「群馬交響楽団コンサート」	H22.12.4	912	群馬交響楽団による映画音楽コンサート	オーケストラのコンサートを聴くのは初めてでした。観る前は、かたぐるしいのかなと少し不安もありましたが、今回の公演は司会の矢崎さんのユーモアのある話のおかげで曲間では笑いもあり、リラックスして演奏を聴けました。演奏もすばらしく、感動しました。ｵｰﾌﾟﾆﾝｸﾞから映像の中に引き込まれていく様な素晴らしい演奏最高でした。矢崎さんの司会も楽しくてとても良かったです

ウィーン･リング･アンサンブルコンサート	H23.1.10	562	ウィーン･リング･アンサンブルによるクラシックコンサート	ブラボーと称賛する言葉は、まさにこの方々の為にあるのではないでしょうか。本当に素晴らしいコンサートでした。9人全員の息の合ったみごとなハーモニーは、聴く人々を魅了してやみません。ウィーンの本場の演奏は、まさに踊りだしたくなる気分にさせてくれる最高傑作ではないでしょうか。
天童よしみコンサート	H23.3.6	1,382	演歌コンサート	バックバンドのすごい迫力と華やかな舞台･衣裳を観る事が出来素晴らしいひと時を過ごすことが嬉しかった。 華やかな舞台で日常生活からちょっと離れる事が出来良かった。歌もうまいしトークも楽しいし流石だった。只、アンコール前に大勢の方が退場してしまったのは残念でした。

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

⑴　実施方法･実施期間等
･意見箱設置（意見無し）：通年
･主催事業開催時に満足度調査を実施：5回
･意見を聞く会：年1回実施

⑵　満足度調査結果
1　職員の対応について
大変良い　21.5%　良い　47.7%　普通　29.7%　悪い　1.0%
2　舞台運営スタッフについて
大変良い　20.5%　良い　45.6%　普通　33.3%　悪い　1.0%
3　館内案内表示について
大変解りやすい　9.2%　解りやすい　42.1%　普通　42.1%　解りにくい　4.6%
4　空調について
大変良い　8.8%　良い　43.8%　普通　44.3%　悪い　2.6%　大変悪い　0.5%
5　建物、設備について
大変良い　20.4%　良い　50.0%　普通　27.2%　悪い　2.5%
6　清掃について
大変良い　22.1%　良い　53.4%　悪い　2.5%

⑶　利用者からの意見等
＜良い点＞
･スタッフが親身になり、細かな点もアドバイスしてくれた。
･椅子も座こちがよく、施設も綺麗で感が良い。
･出入口にスタッフが居てくれて安心、笑顔で案内する姿が見られた。
＜悪い点＞
･トイレの便座が冷たい。
･トイレの数が少ない。
･座席の表示が見づらい。
･足元、膝が寒い。
･博物館とホールの入口が分かりづらい。
･他の行事と重なると駐車場が少ない。
･食べる所がなく、不便。

⑷　調査結果分析
すべての項目において、評価が「普通」以上が大半を占め、職員等の対応及び清掃については特に評価が高く、利用者から好感を得ている。

⑸　調査結果への対応状況
アンケート調査、「意見を聞く会」の意見を参考に、可能な限り問題解決を図っている。

⑹　その他苦情･要望等及びその対応状況
･座席表示が見づらいとの意見が多かったため、テプラで対応した。
･便座が冷たいとの要望については、県で暖房便座に交換した。
･夏場の空調が寒いとの意見が多かったため、節電も考慮して設定温度を上げて対応したい。
･文化ホールの入口が分かりづらいとの指摘があったため、案内看板を設置した。

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	･事業計画や仕様書等どおりの成果･実績がある。 ･設置目的達成のため、減免規定を設け、文化の振興や教育に寄与している。 ･利用者の意見や状況に応じ、満足度が少しでも向上するよう業務改善に積極的に取りくんでいる。 ･利用者にとっての安全確保に有効な館運営がなされている。	＜評価できる事項＞ ･業務計画に沿った催事が執行されている。 ･バランスある催事が組まれ、集客に努めている。 ･自治体の事業や教育的利用を減免にして文化振興や教育上の貢献を図っている。 ･利用者アンケートの実施等で情報を収集。満足度向上のため業務改善に取り組んだ。 ･スタッフ数が少ないながら適切な館運営が継続されている。 ＜改善すべき課題＞　特になし

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	B
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	A

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	B	今年度は、稼働率42%を目標にしてきたが、震災の影響により目標を達成することができなかった。
評価委員会の年度評価	A	地域のホールとして文化向上の役割を十分に担う努力をしている。厳しい環境の中での努力を評価したい。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号3】

施設名	群馬県社会福祉総合センター	所管課	健康福祉課
指定管理者名	（社福）群馬県社会福祉事業団及び群馬県ビルメンテナンス協同組合の共同体	指定期間	3年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	前橋市新前橋町１３番地の１２
指定管理業務内容	①　建物・附属設備の維持管理 ②　貸館業務（会議室・ホール・体育室） ③　福祉用具・住宅モデルルーム展示場の運営業務

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：５人（専任２、兼任３）	非常勤職員：２人（専任）	合計：７人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	111,074,000	人件費	20,106,371
その他(印刷機使用収入等)	1,950,422	委託料	48,135,120
		光熱水費	26,072,556
		租税公課費	1,364,422
		その他（事務費、修繕費等）	17,305,959
収入合計	113,024,422	支出合計	112,984,428

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	4,075	3,983	3,577
(参考)目標利用者数（人）	4,000	3,940	3,500
②年間会議室稼働率（%）	63.9%	64.6%	59.9%
③使用料収入（円） （県納付額）	5,373,330	5,218,000	4,509,000

5　施設における実施事業の状況

特に実施していない

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

（実施期間）
　平成２２年８月及び平成２３年３月の２回実施
（実施方法・回収率等）
　入居団体に対し、評価アンケート調査票を配付（項目毎に５段階評価）
（項目別回答集計：２回の平均）
・館内の美観について(１Ｆホール、トイレ・洗面所、会議室、大ホール)
　とてもきれい、きれい：80.2%　普通：17.4%　少し汚い、汚い：2.4%
・事務所内設備状況について（証明、空調、印刷機）
　とてもよい、よい：34.3%　普通：61.4%　少し悪い、悪い：4.3%
・施設利用について（施設、附属設備、料金）
　とても使いやすい、使いやすい：34.5%　普通：60.4%　少し使いづらい、使いづらい：5.1%
・職員の対応について（事務、清掃、警備、設備等）
　とてもよくやっている、よくやっている：85.2%　普通：14.5%　少し不満足、不満足：0.3%
・センター省エネ対策について（３月のみ）
　とてもよい、よい：35.7%　普通：61.4%　少し悪い、悪い：2.9%

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(利用者からの意見等)
・会議室のイスが汚い、1階木床に汚れが入り込んでいる。
・駐車場が遠く、つかいづらい
・挨拶できない職員がいる
・トイレ、ロビーの電気は少なくしてもよいのでは
・時々、冷暖房が効きすぎる

(調査結果分析)
・館内の美観について･･･概ね良好であるが、会議室が汚い等の意見を踏まえ更なる改善に努めることが必要
・設備状況について･･･概ね良好であるが、より使いやすい環境等を整えることが必要
・施設利用について･･･概ね良好であるが、より使いやすい施設を目指すことが必要
・職員の対応について･･･概ね良好であるが、マナー教育の実施等接遇面の向上に努めることが必要
・省エネについて･･･概ね評価されているが、更なる節電等について取組を実施する

(調査結果への対応状況)
・会議室、トイレ等の清掃に努める
・会議室の利用について、丁寧な対応に努める
・職員の接遇面での徹底を図る
・更なる省エネに取り組む。

(その他苦情･要望等及びその対応状況)
・清掃について、気づいた場所は随時行っている。床については日常清掃での限界もあるが出来る限り美観を維持している。
・駐車場について、過去にも同様の指摘は受けているが、既に構内の駐車間仕切りの見直し等も行っており、対応には抜本的な対策が検討される。
・定期的なマナー教育及び研修等を実施する。
・ロビーの照明間引きは実施済み。トイレについてはダウンライトの一部取り外しを検討している。
・空調については、各事務室ごとの設定となっているため、個々で対応いただくとともに、各団体に節電を呼びかける。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	事業計画に基づき、運営管理は概ね適正に行われていると考えられる。	＜評価できる事項＞ 会議室の利便性向上やセンター来館者への展示場広報誌配付等の取り組みを実施した結果、目標数値等が概ね向上してきている。 ＜改善すべき課題＞ 利用者満足度調査結果を踏まえ、よりよいサービス内容となるよう今後も努めていく必要がある。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	B
地域貢献	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	B

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	概ね事業計画どおりの成果、実績があり、また利用者サービス向上に向け努めてきた。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画どおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号4】

施設名	群馬県福祉マンパワーセンター	所管課	健康福祉課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉協議会	指定期間	3年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	前橋市新前橋町１３番地の１２
指定管理業務内容	①　社会福祉事業に従事しようとする者に対する就業援助業務 ②　社会福祉施設等職員研修の実施 ③　社会福祉事業従事者の確保に関する調査研究 ④　社会福祉事業に関する普及啓発等

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：3人	非常勤職員：2人	合計：5人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	51,829,000	人件費	26,993,395
自主事業収入	627,000	委託料	13,822,750
		その他（消耗品費、通信運搬費）	10,007,250
		自主事業費	408,323
収入合計	52,456,000	支出合計	51,231,718

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	(参考) ２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	(窓口)4,730、(全体)9,772	(窓口)5,824、(全体)12,173	(全体)　10,243
(参考)目標利用者数（人）	(窓口)4,680	(窓口)4,260	―
②使用料収入（円） （県納付額）	―	―	―
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	―	―	―

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
無料職業紹介事業	通年	―	求職者に対して無料で職業紹介を行う。 紹介件数７９３件 就職件数４３２件	とても親切に対応していただいた。 説明がわかりやすかった。
就職面接会の開催	H22.8.24 H22.10.2	250名 66名	ハローワーク等と共催で1回、栃木県センターと共催で1回の就職面接会を開催	大変参考になった。 多くの事業の求人情報を知ることができよかった。
福祉関係従事者研修	H22.5.21ほか27日	1，188名	福祉関係従事者を対象に、キャリア等に応じた研修を5コース（計１１回）開催	情報交換ができてよかった。 業務についていろいろと理解できた。

6　利用者満足度調査

①無料職業紹介
（実施期間）
　通年
（実施方法・回収率等）
　窓口における来所者アンケート、窓口で調査票を配付　回収率２１.３％
（項目別回答集計）
　・窓口での対応　：　満足(70.3%)、やや満足(9.0%)、普通(12.0%)、やや不満(0.4%)、不満(0.2%)
　・窓口の出入　：　入りやすかった(75.4%)、入りづらかった(14.9%)
　・紹介状の発行　：　知っていた(43.6%)、知らなかった(49.9%)

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(利用者からの意見等)
・入口、受付が分かりづらい、事務所と窓口を仕切って欲しい
・とても親切に対応してもらった、説明がわかりやすかった
(調査結果分析)
・窓口対応については、来所者の約8割が満足しており、不満を持つ方は少数であった。
・窓口が入りづらいとの意見が見受けられる。
・紹介状の発行制度について、約半数が承知しておらず、センター機能が必ずしも十分活用されていない。
(調査結果への対応状況)
・6階において窓口案内を円滑に行えるよう、案内板を設置した。なお1階に表示がなくわかりづらいため、現在改善策を検討中。
・紹介状発行について、センターＰＲポスターやチラシ等を作成し周知を図っている。今後更なる周知徹底に努める。

②福祉関係従事者研修
(実施期間・方法・回収率)
・受講者アンケート：通年、研修毎に調査票を配付、回収率８３.７％
(項目別回答集計)
・研修内容について；参考になった：８３.０％、まあまあ：９.９％、あまり参考にならなかった：０.３％
(利用者からの意見等)
・参考になった、今後に活かしたいなどの意見が多数であった。
・その他、レク、認知症、ユニットケアなど、テーマを絞った研修及び希望講師による研修の開催要望があった。
(調査結果分析)
・受講生の9割以上が参考になったと回答しており、また参考にならなかったのは1%未満と極少数であった。
・研修内容や、特に講師を指定しての開催要望が多く見受けられた。
(調査結果等への対応状況)
・受講者から要望のあったテーマや講師について、必要に応じ研修に組み入れるなどし、満足度向上に努めた。

7　管理運営状況の評価　(A：優良、B：良好、C：要努力、D：要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	事業計画に基づき、管理運営は概ね適正に実施されているが、実施している事業（福祉人材確保対策事業）について、様々な要因があり、十分な成果が出ているとは言えない状況にある。	＜評価できる事項＞ 就職が困難な方に向けた「求職登録者就職支援セミナー」を新たに開催するなど、休職者が円滑に就職活動が出来るよう支援を行った。 ＜改善すべき課題＞ 福祉人材確保について、より一層の取り組みが望まれる。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	B
地域貢献	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	B

(参考)　指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	B	概ね事業計画どおりの成果、実績があり、目標達成に向けた努力を行っているが、改善すべき点もあることから、B評価とした。
評価委員会の年度評価	B	概ね事業計画どおりの成果、実績がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号５】

施設名	ぐんまこどもの国児童会館	所管課	子育て支援課
指定管理者名	公益財団法人群馬県児童健全育成事業団	指定期間	３年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		Ｈ２１．４．１～Ｈ２４．３．３１

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

１　施設の概要

施設所在地	太田市長手町４８０番地
指定管理業務内容	・学校の長期休暇に併せた大型企画行事・企画展示 ・会館内各室の特色を生かして実施する事業（スペースシアターほか６室） ・児童館未設置地域を中心としたプレーバス巡回事業 ・児童厚生員等指導者養成研修実施、子育て相談事業

２　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：１７人	非常勤職員：４人	合計：２１人

３　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	155,660,000	人件費	88,328,586
利用料収入（参加者負担金）	977,924	委託料	27,760,741
その他（寄附金、利息収入）	386,564	光熱水費	11,574,186
		租税公課費	84,520
		その他（事業費、修繕費等）	30,296,705
収入合計	157,024,488	支出合計	158,044,738

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

４　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	305,056	323,356	328,640
(参考)目標利用者数（人）	320,000	320,000	320,000
②使用料収入（円） （県納付額）	3,888,515	3,923,870	2,459,790
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	―	―	―

５　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
開館２０周年記念事業			年間通じて、記念事業を多数開催	
①「遊んで学べる企画展！レゴエデュケーション～みて・さわって・うごかして～」	H22.8.7～9.12	28,505名	作品展示や幼児向けコーナー、小学生以上向けワークショップコーナー等を設け、幅広い年齢層が楽しめる企画展を開催。期間中、父親向け育児講座や抽選会等も実施	レゴソフトは乳幼児にも安全で、ダイナミックな作品も製作でき、大変好評であった。継続や定期的な開催を望む声も多数あった
②「きみのみらい・みらいのきみ　かこさとしと探しに行こう、絵本の中へ」	H22.10.16～11.7	2,696名	子どもたちに親しみやすい絵本を切り口に、先端科学が見据える未来のビジョンを紹介する企画展を開催。	都内でしか見られない企画が身近に見られた、目当てに初めて児童会館に来館した、などニーズは高かった
③記念式典&こども観劇会人形劇団プーク公演「ねぎぼうずのあさたろう」他	H22.10.17	250名	母親クラブによるハンドベル演奏で20周年を祝い、観劇を開催。記念品も配布	観劇会は笑いが絶えずに最後まで良く観ていた。記念品のにこっとちゃんクッキーも好評であった
④おやこサロンスペシャル～パパと一緒にあそんじゃおう！～	H22.11.27	44名	スペシャル版として、父親向けに土曜日に開催。体を使ったダイナミックなふれ合い遊びなどを紹介	普段遊ぶ機会や時間が少ないので、子供との遊び方がわからなかったので参考になった等の感想があった

⑤よちよちタイムスペシャル～親子ふれあいあそび&ミニ講座～	H23.2.23	40名	スペシャル版として、親子あそびの他、保健師や臨床心理士によるミニ講座を開催	講師のアドバイスが参考になった、他の母親も自分と同じ悩みがある事がわかりホッとした等の感想があり、母親支援に役立った
⑥「あそびのレシピ集」発行	H23.3.31	300部	20年間実施したプログラムの中で、人気の高かった工作や遊びを掲載した作品集を発行	身近な素材を使った工作は、子育て支援の現場ですぐに活用でき、好評だった
移動児童館 (プレーバス巡回)	通年	79カ所 3,574名	県内各地域にわくわく号を巡回し、地域の子ども達に児童会館の遊びを提供した	毎年利用したい、また来て欲しい等、リピート率も高く、好評を得た
群馬県内児童館フェスティバル	H22.10.10	5,105名	県内46館の児童館が参加し、リサイクル工作展の他、日頃の活動発表や遊びのプログラムを紹介した	児童館活動の様子や意義を広く県民にアピールでき、また地域児童館職員の情報交換・交流も図れた
ファイブ・ア・デイ「食育体験ツアー」	H22.6.12	42名	地元スーパーの協力により、管理栄養士から食事バランスについて学んだ後、売り場での買い物ゲームやサラダの調理を行った	幼児が参加できる事業で良かった、保護者も見学でき子どもの活動の様子が見られて良かった等の意見があった
小惑星探査機「はやぶさ」再突入カプセルレプリカ展示&上映会	H22.11.4～17	展示 13,320名 上映　487名	話題になった小惑星探査機「はやぶさ」のレプリカの展示と、はやぶさ帰還までの奇跡を映像化したDVDを上映	番組内容・映像に大変感動した、興味を持ったなど、幅広い年齢層に好評であった

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
サービス向上委員会で実施
①利用満足度アンケート…年2回、6月・10月の金・土・日曜日の計6日間
②ご意見箱の設置…通年

(実施方法・回収率等)
①「利用満足度アンケートのおねがい」のアンケート用紙により、匿名調査。
「悪い、やや悪い、普通、ややよい、よい」の5段階評価で、期間中200枚配布。回収率99%
②「利用者の声シート」による自由記述方式。ご意見箱に投函。投函総数124件

(項目別回答集計)
①利用満足度アンケート回答集計結果
・児童会館の利用回数→「10回以上」37．8%、「初めて」8．6%(リピート率が高い)
・また来てみたいか→「来たい」96．9%(満足度が高い)

(利用者からの意見等)
〈良かった点〉
サイエンスワンダーランド展示物、クラフトルームのプログラム、プラネタリウム番組、科学工作　等
〈改善点〉
トイレ設備、おむつ交換場所の増設、授乳室の利便性、
サイエンスワンダーランド展示物の修理・リニューアル・利用方法　等
〈意見要望〉
パソコンルームのインターネット増設、おばけやしきをやってほ しい、高学年向け催し物を増やす、
ポスターの掲示方法、トイレの設備　等
〈感想〉
楽しかった、雨の日も遊べる、親切で対応が適切だった　等

(調査結果分析)
①②とも、集計の都度サービス向上委員会を開催し、改善点や要望を協議し、事業運営に活かした

(調査結果への対応状況)
・サイエンスワンダーランド巡回を強化し、故障箇所の早期発見に努め、部品交換等の修繕を実施した
・パソコンルーム機器改修で、高学年向きパソコンソフトを充実し、高学年児童の利用促進を図った
・館内改修時にポスターや案内表示箇所の整備により、利用者の利便性向上を図った

(その他苦情・要望等及びその対応状況)
・施設内禁煙の要望を受け、「世界禁煙デー」である5月31日から公園を含め全面禁煙とした
・太田ICからの道路標識の増設希望があったため、公園管理者と共同し、県へ要望を行った

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	･本県の児童健全育成事業の中核として、児童会館の管理運営業務に効果的かつ効率的に取り組んでいる。 ･事業計画に基づき多彩な事業に取組み、利用者満足度は高水準を維持しており、管理運営状況は優良と判断する。 ･なお、H22年度年間利用者数は目標に若干及ばなかったが、内装工事による約2か月間の臨時休館と東日本大震災の計画停電による休館が影響したためであり、開設日数で比較すると前年度を上回る利用者数であった。	＜評価できる事項＞ ･ご意見箱を常設に改善するなど、サービス向上委員会を中心とした利用者サービス向上のための取り組み。 ･学校、企業、関係施設、病院等との連携事業を実施したこと。 ･年間を通じて開催した「開館20周年記念事業」は、企画内容が優れ、好評を博し、多数の集客があったこと。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	A
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	B

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	県との基本協定･関係法令等を遵守し、利用者のニーズに応じた魅力ある質の高い事業を実施している。また、健全な組織･財政運営を行っている。
評価委員会の年度評価	A	事業計画の内容を上回る成果、実績がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号6】

施設名	点字図書館	所管課	障害政策課
指定管理者名	(社福) 群馬県社会福祉事業団・ (社) 群馬県視覚障害者福祉協会	指定期間	3年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	前橋市新前橋町１３－１２（群馬県社会福祉総合センター3階）
指定管理業務内容	・点字図書・視覚障害者用録音物の製作・収集及び視覚障害者への貸出 ・点訳・音訳奉仕員の養成 ・点字図書・視覚障害者用録音物の普及・奨励及び相談

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：6人	非常勤職員：2人	合計：8人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	43,421,000	人件費	35,764,902
広報課委託料	395,766	租税公課費	81,521
その他（雑収入他）	586,159	その他（事務費　　）	8,440,899
収入合計	44,402,925	支出合計	44,287,322

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	(参考) ２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	4,840	4,967	4,919
(参考)目標利用者数（人）	―	―	―
②使用料収入（円） （県納付額）	―	―	―
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	―	―	―

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
点訳奉仕員養成講座	8/24～ 2/22 基礎編14回 応用編11回	18	点訳基礎理論と実践	・点字で分かってもらう文章を作ることが、いかに大変かということがよく分かった。 ・講座を受けていくうちに点字の基本を知ることができ、いまでは読み書きできるようになった。 ・講師の方には丁寧に指導していただいた。
音訳奉仕員養成講座	5/11～ 12/14 基礎編8回 応用編12回	16	音訳基礎理論と実践	・正確に読むことは本当に難しいと痛感した。 ・音訳の奥の深さを知ることができ、これからも日々勉強が必要だと感じた。 ・講師の方には丁寧に指導していただいた。

利用者と奉仕者の集い	10/30	98	・式典と奉仕者表彰 ・利用者と奉仕者の意見交換と交流	・作家に直接会って創作の過程を作家自らの言葉で聞くことが出来て有意義だと思う。 ・日頃のお礼を直接言いたかったから。
デジタル録音図書再生機活用講習会	12/1	13	ブックセンス操作	・操作方法が分かってよかった。 ・使いこなせれば便利だと感じた。
施設見学	随時	23団体 446人	小・中学生による点字図書館見学及び点字学習等	・視覚障害者のことが少し理解できた。 ・もっと点字を覚えて手紙とかいろいろ点字で書いてみたい。 ・今回の体験を通して点字を身近に感じた。

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)　平成23年2月21日～3月10日
(実施方法・回収率等)
登録者全員に意向調査を実施
①調査対象者：男　365人、女　233人、合計　598人
②回答者　　：男　129人、女　87人、合計　216人（＝n）
③調査区分　：点字　73人、墨字　125人、メール　5人、音声　0人、電話　13人
④年齢区分　：10代　1人、20代　5人、30代　8人、40代　14人、50代　46人、60代　64人、70代以上　78人
⑤利用年数　：1年未満　8人、2年未満　10人、3年未満　14人、4年未満　5人、5年未満　15人、
　　：10年未満　31人、10年以上　126人、無回答　7人
(項目別回答集計)
①図書館をよく利用しているか：利用している　82.4%、利用していない　15.3%
②図書館の図書借用頻度：週1回　21.9%、2週に1回　20.2%、3週に1回　5.6%、月1回　30.9%、
その他　21.4%
③1回に借りる図書数：1ﾀｲﾄﾙ　41.0%、2ﾀｲﾄﾙ　22.5%、3ﾀｲﾄﾙ　19.7%、4ﾀｲﾄﾙ以上　14.6%
④よく利用する図書の種類：点字図書や雑誌　17.4%、テープ図書や雑誌　21.5%、デイジー図書や雑誌　61.1%
⑤図書利用に当たり図書館はスムースに対応しているか：大変よい　57.3%、よい：　38.8%、悪い　1.7%、
非常に悪い　0.6%
⑥図書の品質をどう思うか：大変よい　29.8%、よい　60.7%、悪い　5.6%
⑦蔵書の種類や質をどう思うか：大変よい　21.9%、よい　34.8%、普通　36.0%、悪い2.2%、非常に悪い　0.6%
⑧蔵書で読みたい図書はあったか：たくさんあった　30.3%、まあまああった　52.8%、少なかった　10.1%、
ほとんどなかった　1.2%
⑨点字図書館だよりを読む又は聴くか：読む又は聴いている　88.2%、していない　11.2%
⑩貸出数（3タイトル以内）をどう思うか：多い　4.5%、ちょうどいい　76.4%、少ない　16.3%
⑪貸出期間2週間をどう思うか：長い　1.1%、ちょうどいい　78.7%、短い　17.4%
⑫デイジー再生機を利用しているか：利用している　65.2%（当館から借用　18%、自ら購入74%）、
利用なし　21.9%（点字図書利用　28%、テープ図書利用　49%）
⑬今後利用したい図書のジャンルは：文学　45.6%、社会科学　7.7%、芸術　1.9%、自然科学　8.8%、
歴史地理　15%、哲学宗教　4.6%、技術　3.8%、その他　12.6%
⑭図書館職員の対応について：大変よい　57.3%、よい　27.5%、普通　11.2%、悪い　0.6%
⑮点字図書館利用時に満足と感じたか：満足　71.3%、やや満足　9.0%、普通　12.9%、やや不満足　5.1%
不満足　0.6%
⑯サピエ図書館を利用し点字、デイジーをダウンロードしたことがあるか
：よく利用する　14.6%、あまり利用しない　7.3%、会員だが利用したことがない　6.2%、
会員ではない　60.7%
⑰当館事業で今後も継続してほしいいもの
：デイジー図書再生機の貸出　15.8%、デイジー図書再生機の操作講習　10.4%
音声解説付映画上映体験　11.5%、利用者と奉仕者のつどい　18.8%、図書館だよりの発行　31.6%、
情報誌「虹」の発行　11.9%
⑱今後当館に期待するサービスは何か：パソコンを利用したサピエ体験会　20.8%、機関誌による地域生活
情報や補助用具の情報提供　55.7%、読書会　13.2%、その他10.3%
(利用者からの意見等)
・図書の総合目録を作成してほしい。
・身近な役立つ情報や福祉サービス情報の提供をしてほしい。
・デイジー再生機器を増やしてほしい。
(調査結果分析)
施設の利用・満足度ともに概ね良好な回答結果となっている。
(調査結果への対応状況)
総合図書目録を平成24年度中に作成する予定である。
また、デイジー図書再生機の取扱いに不慣れな利用者向けに、操作講習会を開催している。
(その他苦情・要望等及びその対応状況)
苦情については特になし。

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	･管理･運営が事業計画に基づいて行われている。	＜評価できる事項＞ 利用者満足度調査において、各項目とも概ね良好な回答結果となっており、施設見学も積極的に受け入れている。 ＜改善すべき課題＞ 利用者への情報提供の更なる充実。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	B

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	当館は、視覚障害者の「読書権」及び「知る権利」を通して社会参加と自立の一助となることを行う情報提供施設である。このため、その基本となる点字図書や録音図書の製作･貸出を行うもので、本県の点字図書館は利用者からその精度の質の高さの評価を得ている。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画どおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号７】

施設名	障害者リハビリテーションセンター	所管課	障害政策課
指定管理者名	（社福）群馬県社会福祉事業団	指定期間	３年
利用料金制	■導入　□一部導入　□なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

１　施設の概要

施設所在地	伊勢崎市波志江町３０３０－１
指定管理業務内容	・障害者自立支援法（以下「支援法」という。）附則第４１条第１項の規定により、なお従前の例により運営をすることができるとされた身体障害者更生援護施設の管理運営業務 ・支援法第５条第８項に規定する短期入所に関する業務 ・その他、身体障害者の福祉に関し知事が必要と認めた業務 ・サービスの利用料の収受等に関する業務 ・施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 ・その他の施設運営管理に関する事務のうち、知事が別に定める業務

２　職員の状況（２３年３月３１現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：８２人	非常勤職員：５６人	合計：１３８人

３　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	0	人件費	559,631,457
自立支援給付費収入	759,868,502	事務費	93,235,507
利用者負担金収入	2,380,280	事業費	131,139,252
経常経費補助金収入	13,082,463	授産事業	73,032,944
授産事業収入	77,133,317	医業経費	35,705,658
医業収入	60,318,534		
その他（雑入など）	5,921,489		
収入合計	918,704,585	支出合計	892,744,818

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

４　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	入所2,677人、短期入所504人日	入所2,810人、短期入所691人日	入所2,901人、短期入所882人日
(参考)目標利用者数（人）	―	―	―
②使用料収入（円） （県納付額）	―	―	―
③利用料収入（円） （給付費＋利用者負担額）	762,248,782	798,013,764	785,128,412

５　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
観桜会（花見）-更生、授産	4/7、4/8	97	歩行訓練も兼ねての桜の花見	きれいな花を観て心が和んだ
保護者会、交流会	4/18、28	191	利用者、家族等と職員等の交流	情報や意見の交換ができた
リハビリ運動会-全体	5/19	221	ふれあいスポーツプラザで運動会	体を動かす機会となった
防災訓練（昼間想定）	5/26	222	災害を想定した避難及び対応訓練	
菖蒲園見学-授産部	6/18	80	歩行訓練を兼ねて菖蒲園の散策	菖蒲をみながら散歩を楽しめた
納涼祭-全体	8/5	222	県リハとプラザの合同納涼祭	暑さを忘れられるひとときとなった
利用者暑気払い-授産、療護	8/25	191	利用者と職員の交流会	職員との親睦が深まった
社会見学旅行-授産、療護	9月～10月	71	希望地への宿泊又は日帰り旅行	ワインの試飲など楽しい旅行ができた
防災訓練（夜間想定）	10/27	250	災害を想定した避難及び対応訓練	
リハビリ祭-全体	11/3	219	演奏や演劇等を行う文化祭	三味線の演奏がすばらしかった

餅つき大会-全体	12/15	218	餅をついてみんなで食べる会	楽しくおいしく食べることができた
クリスマス会･忘/新年会	12月～1月	218	食事会や催し物	食事やアトラクションなどを楽しめた

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
平成23年1月14日～31日
(実施方法･回収率等)
1月1日時点で在籍のサービス利用者を対象に調査票を配布し、記入･聞き取り等により回収。
配布173名 回答173名 回収率100%
(項目別回答集計) ※以下は項目別に集計した報告書をもとに、大分類で合計した結果である。
･基本的サービス内容について(食事、日常の支援、職員の対応、余暇活動など 10項目)
よい「83．4%」 不満がある「8．7%」 分からない「7．9%」
･施設設備について(風呂･トイレ等の設備、景観や雰囲気、安全管理など 5項目)
よい「78．5%」 不満がある「9．9%」 分からない「11．6%」
･支援目標、将来計画等について(サービス計画作成、支援内容、相談など 5項目)
よい「63．5%」 不満がある「4．3%」 分からない「32．2%」
･総合的な満足度(利用者満足度)
満足「83．8%」 不満「4．6%」 分からない「11．6%」
(利用者からの意見等) ※以下は自由回答から抜粋した一部である。
授産部 ･細かい不満はあるが、施設で生活できるので有り難い。
･現施設を今後も生活の場として利用させて欲しい。
療護部 ･地域の方々と交流を持つ機会がもっと増えたら良い。
･時々静かな時があれば良い。職員が一生懸命にしてくれる。
更生部 ･訓練が多すぎて時間の自由がない。
･建物の陽当たりを良くしてもらいたい。
(調査結果分析)
食事や職員の対応等の基本的サービスについては、概ね満足度は高かったが、居住環境(施設設備)に関しては、トイレや空調の改善要望がやや多かったほか、プライバシーの保持に対する不満を感じている利用者も一部に見られた。また、支援目標や将来計画等について分からないという回答が多かったが、総合的な満足度としては、8割以上の利用者が満足しているという結果となっている。
(調査結果への対応状況)
･トイレについては、定期的にこまめな清掃を行い、不快感を与えないように心がけているが、施設も古く使い勝手も悪いことから、改修を検討している。
･空調については、集中管理の温度調整に注意を払いつつ、部屋ごとのエアコンについても適宜更新している。
･プライバシーの確保については、建物の構造上(4人部屋)の問題もあり対応は難しいが、カーテンの利用等により可能な限りの配慮を行い、ベッドでの排泄介助等を行う利用者のプライバシーについても細心の注意を払っている。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	事業計画に沿った着実な事業実施が行われ、また、利用者が納得するサービスの提供と、質の向上のための取組努力がなされている。	＜評価できる事項＞ 民間では受入困難な重度障害者をセーフティネットの役割を発揮して積極的に受け入れている。 ＜改善すべき課題＞ 授産事業における工賃アップへの、より積極的な取組や、利用者の士気を向上させる取組が望まれる。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	A
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	A

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	B	重度障害者を積極的に受入れ、高次脳機能障害についても積極的に支援ネットワークの一翼を担っている。個人活動の充実等利用者の社会参加の促進を図っている。重度訪問介護研修の受入れや、ホームヘルパー養成講座に多数の職員を派遣するなど、人材育成にも貢献している。
評価委員会の年度評価	B	概ね事業計画どおりの成果、実績がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号８】

施設名	義肢製作所	所管課	障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	指定期間	３年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	前橋市新前橋町１３－１２(群馬県社会福祉総合センター２階)
指定管理業務内容	・身体障害者の補装具及び修理に関する業務 ・身体障害者の補装具に関する相談及び指導に関する業務 ・その他義肢製作所の設置の目的を達成するために必要な業務

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：　２人	非常勤職員：　２人	合計：　４人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	36,317,000	人件費	19,224,730
雑収入	503	消耗品費(材料費等)	15,752,372
		その他(事務費等)	1,251,658
収入合計	36,317,503	支出合計	36,228,760

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	512	481	541
(参考)目標利用者数（人）	590	580	621
②使用料収入（円）（県納付額）	31,166,527	23,617,232	23,267,362
③利用料収入（円）（指定管理者収受額）	―	―	―

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
巡回相談（桐生）	4月7日 他3日	6	補装具修理・相談・採型等	地域及び来所困難者宅に出向いての相談、及び補装具の採型・適合・納品等を行っている。障害者からの同事業への評価は高いと認識している。
〃（伊勢崎）	6月9日 他2日	8	〃	
〃（太田）	5月19日 他3日	24	〃	
〃（館林）	4月14日 他3日	15	〃	
〃（沼田）	5月12日 他2日	2	〃	
〃（富岡）	7月7日 12月1日	2	〃	
〃（藤岡）	8月4日	1	〃	
〃（中之条）	11月10日	1	〃	
訪問（リハビリセンター）	4月9日 他14日	119	〃	
〃（高風園他）	4月23日 他33日	93	〃	
〃　在宅	4月1日 他259日	464	〃	
訪問(在宅) うち意思伝達装置相	4月1日 他178日	293件	意思伝達装置に関する相談	20年度から本格的に取り組んでいる事業で、障害者からの評価は高いと認識している。
意思伝達装置貸出し	4月1日 他75日	86件	意思伝達装置の貸出し （うち本体貸出件数22件）	

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
平成22年7月～平成23年3月
(実施方法･回収率等)
利用者が来所した際に記入

(項目別回答集計)
○県立義肢製作所で製作した補装具に満足しているか
非常に満足:38　満足:29　普通:12　不満:0　非常に不満:0
○他の義肢製作所で製作した補装具に満足しているか
非常に満足:3　満足:8　普通:10　不満:1　非常に不満:1
○県立義肢製作所のサービスに満足しているか
非常に満足:53　満足:25　普通:7　不満:0　非常に不満:0

(利用者からの意見等)
･すぐに対応して頂けるのでとてもありがたいです。病気に対応した装置等の情報を定期的にお知らせいただければ助かります。
･娘の生活が180度変わったし世界が広がりました。やっぱり自分の意思を伝えられることの大切さがよく分かりました。【意思伝達装置利用者】
･予約状況などが、HPにUPされていたりすると良いかと思います。

(調査結果分析)
利用者の大半は、現在の補装具(義肢製作所製作)やサービスに満足していると認識している。

(調査結果への対応状況)
外部研修等へ積極的に参加し、また他機関等の連携を強化するなど、利用者の注文･要望及び相談に対して、一層細やかに対応するべく努力している。
HPを適時更新していきたい。

(その他苦情･要望等及びその対応状況)
利用者の立場に立って親切丁寧に対応していくよう努めている。

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	管理･運営が概ね事業計画に基づいて行われている	＜評価できる事項＞ ･補装具売払収入が、前年度を上回っている。 ･関係機関と連携し、県独自の意思伝達装置の開発研究を行っている。 ＜改善すべき課題＞ さらに利用者数を伸長させるため、HP等を利用し、PRを行っていく必要がある。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(参考)　指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	B	来所者には親切･丁寧に接し個々のニーズにきめ細やかに対応し、来所困難者に対しても、自宅訪問し採型･適合判定を行った。
評価委員会の年度評価	B	概ね事業計画どおりの成果、実績がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号９】

施設名	ふれあいスポーツプラザ	所管課	障害政策課
指定管理者名	（社福）群馬県社会福祉事業団	指定期間	３年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4～H24.3

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	伊勢崎市下触町238-3
指定管理業務内容	①障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等のための施設の提供 ②障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等の指導、普及 ③障害者・高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進に関する業務

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：７人	非常勤職員：14人	合計：21人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	126,051,000	人件費	75,746,934
利用料収入	0	委託料	16,856,491
その他（受託収入・雑収入他）	1,326,636	光熱水費	11,115,694
		租税公課費	4,120,729
		その他	16,511,030
収入合計	127,377,636	支出合計	124,350,878

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	100,978	107,547	104,168
(参考)目標利用者数（人）	108,000	105,000	-
②使用料収入（円） （県納付額）	799,250	954,850	1,223,040
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	0	0	0

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
ふれあい水泳記録会	２／６	１７１名	各種目を障害別等で実施。２５m泳げない方には、ビート板や歩行でも参加できるようにしている。	障害や年齢の枠を越えて、参加者が自分の記録にチャレンジし、参加者同士の交流を楽しんでいた。
水泳ワンポイントレッスン	①初心・初級16回 ②中級9回 ③水中運動10回	①113名 ②39名 ③96名	水に慣れ親しむところから、水泳技術の向上まで参加者の泳力レベルに応じたレッスンを行う。	継続して受ける事で、初心・初級では泳ぎの進歩に繋がり、中級は、綺麗に楽に早く泳ぐといった、水泳技術の向上を図ることができた。
リハビリ教室	Ⅰ：6/16～ Ⅱ：9/30～ Ⅲ：2/2～	Ⅰ：11組 Ⅱ：11組 Ⅲ：18名 延べ165名	Ⅰ脳血管障害者（＋介護者）、Ⅱ関節リウマチ（＋介護者）、Ⅲ腰痛を対象とした、障害等の正しい知識の習得、それぞれにあったトレーニング方法の指導	障害等に関する基礎的なことから、今後のトレーニング方法までニーズに合った内容となり、好評であった。
利用団体サポート	通年	３０５名	①団体（サークル）育成のサポート②障害者団体の大会等のサポート③指導者育成	申込み団体のニーズにあったスポーツ・レクリエーションの指導ができ、継続しての申込みも多くあった。
①医事相談（内科・精神） ②リハビリ相談	①月各1回 ②月3回	①３７件 ②９３件	生活習慣病に関する相談から、生活面のアドバイス、リハビリメニューの作成等	指導を受けてトレーニング等を行うと調子が良いなどの声があった。

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
平成23年3月中旬～下旬
アンケート回答者:障害者122名、高齢者47名、一般26名、その他5名
(実施方法･回収率等)
･総合受付･体育室･トレーニング室の利用者(団体利用者及び個人利用者)に対し、アンケート調査を実施。
･回収率100%
(項目別回答集計)
1　ふれあいスポーツプラザを何で知ったか？
①友人 61.6% ②医師･理学療法士等 9.7% ③家族 10.2% ④新聞･ラジオ･広報等 10.2% その他 8.3%
2　利用回数はどのくらいか？
①週5回以上 11.5% ②週3～4回 19.5% ③週1～2回 43.5% ④その他 25.5%
3　利用目的について(複数回答)
①健康のため 44% ②リハビリ 24.2% ③体力増進 18.2% ④友達づくり 10.6% ⑤その他 3%
4　利用者の住まい
①伊勢崎市 52.5% ②前橋市 16% ③高崎市 5% ⑤桐生市 3.5% ④その他 23%
5　来館方法
①自家用車 88.2% ②バス 4.4% ③その他 7.4%
6　職員の対応
a職員の言葉遣い
①非常に良い 34% ②良い 49% ③普通 17% ④悪い 0% ⑤非常に悪い 0%
b職員の指導方法
①分かりやすい 45% ②普通 47.5% ③分かりにくい 1.5% ④その他 6%
7　施設設備について
①満足 48.7% ②充分満足 20.1% ③普通 27.4% ④やや不満 0.9% ⑤不満 2.9%

(利用者からの意見等)
･土曜日、日曜日にパンの販売などがあると嬉しい。 ･駐車場に屋根が欲しい。
･職員が、親切で礼儀正しく、施設が綺麗で満足している。
･他の施設だと健常者と一緒になり身構えてしまうが、この施設は職員利用者共に理解に満ちた対応をしてくれるので、ありがたい。
(調査結果分析)
･利用のきっかけについては、友人･知人からの紹介･口コミが多い。広報(新聞･ラジオ等)は、ラジオ等で事業のお知らせも行っているが、割合としては少ない。今後も積極的にPRをしていく必要がある。
(調査結果への対応状況)
･利用目的が主に「リハビリ」「健康増進」のため、健康講座(認知症、ストレス)、リハビリ教室(脳血管障害、関節リウマチ、腰痛)、転倒予防教室等、障害者、高齢者のニーズに応じた教室等を実施した。
･利用者の方に、よりわかりやすく、個々の状況にあった指導･アドバイスが行えるよう、また、安心して施設を利用いただけるように、職員研修を継続して実施している。
(その他苦情･要望等及びその対応状況)
･プールの更衣室の床が濡れていて困る。
【対応】プール担当職員･清掃員に十分注意するように指示しているが、濡れている場合は、職員に声を掛けていただき対応している。

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	施設設置趣旨に基づき、かつ事業計画書どおり事業が行われており、利用者の満足度評価は高いが、夏の猛暑と東日本大震災の影響(臨時休館、計画停電等)もあり、来館者数は昨年度実績及び目標値に達していない。	＜評価できる事項＞ 利用者のニーズに対応した各種教室等を実施している。また、来館する事が難しい施設等に職員が出向き、レクリエーションや軽スポーツ･障害者スポーツなどの普及･障害者等の日常生活の向上を図るサポートを行っている。 ＜改善すべき課題＞ 利用者数の拡大、利用地域の拡大のため、広い範囲でのPRを行っていく必要がある。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	B
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	B

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	職員は障害者スポーツ指導員資格を有し、卓越した障害社スポーツの知識･技術･指導力を保持し、また、職員全員が救急法救急員資格を取得し事故防止に努めるとともに、災害時や事故発生時に迅速な対応が取れるよう、訓練を実施している。障害(児)者を対象に、大会参加を視野に入れた水泳や陸上の競技力向上教室や新規の館外事業(障害者スキー教室)に取り組み、活動の広がりに努めた。
評価委員会の年度評価	B	概ね事業計画どおりの成果、実績がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号１０】

施設名	ゆうあいピック記念温水プール	所管課	障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	指定期間	3年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	渋川市行幸田３０１１
指定管理業務内容	・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等のための施設の提供 ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等の指導、普及 ・障害者・高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進に関する業務

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：　3　人	非常勤職員：　9　人	合計：　１２　人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	57,494,000	人件費	32,946,055
利用料収入	―	委託料	4,804,152
その他（雑収入　　）	242,351	光熱水費	6,272,483
		租税公課費	1,679,914
		その他（燃料費、修繕費、事業費など）	11,715,816
収入合計	57,736,351	支出合計	57,418,420

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	(参考) ２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）(視察者を除く)	42,329	41,946	38,187
(参考)目標利用者数（人）	43,000	38,600	―
②使用料収入（円）（県納付額）	976,200	1,217,000	1,250,200
③利用料収入（円）（指定管理者収受額）	―	―	―

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
クロール水泳教室（初心・初級・中級者）	初心、初級：4月～6月(全10回)、1月～3月(全10回) 中級：7月～8月（全6回）	初心：延べ110人 初級：延べ123人 中級：延べ77人	初心、初級：水に対する知識及びクロールを行うのに必要な動作を学習し、水に対する恐怖心を克服し、25m泳ぐことを目標とする。 中級：クロールの基本動作を確認し合理的技法の習得を目指す。	・教室の人達とみんなで励まし合い楽しい有意義な教室で学べたこと感謝しています。 ・先生はじめ、ボランティアの方々に大変お世話になりました。とっても楽しかったです。
平泳ぎ水泳教室（初心・初級者）	10月～12月(全8回)	延べ：110人	平泳ぎの基本動作を確認し、楽に泳げる泳法の習得を目指す。	・平泳ぎは難しいので1回の時間を伸ばし、かつ回数を増やして頂くと理解度がより深まると思います。 ・平泳ぎの基礎指導ありがとうございました。教室の皆さんと親しくなれ練習することができ感謝です。

障害児水泳教室 （選手育成、泳ぎの導入、水慣れ・水遊び）	選手育成：5月～6月(全6回) 泳ぎの導入：6月～8月(全6回) 水慣れ・水遊び：10月～11月(全6回)	選手育成：延べ28人 泳ぎの導入：延べ60人 水慣れ・水遊び：延べ30人	療育手帳もしくは障害者手帳を持つ小学生以上が対象。 選手育成：全国大会等の参加を目指す選手を育成。 泳ぎの導入：水に親しみながら泳ぎの基本を習得。 水慣れ・水遊び：水泳を始めるきっかけを作る。	・今回初めて指導員さんやボランティアさんのおかげではじめてバタ足をする姿を見ることが出来て感動しました。障害がある分1つのことを会得するのに長い長い時間がかかりますが出来たときには大きな喜びがあります。また1つ成長でき感謝です。教室の時間の間に親にも自由な時間を与えてくださりありがとうございました。
水中リハビリ教室 （腰、股関節）	腰：9月～10月(全3回) 股関節：3月4日・25日(全2回)	腰：延べ32人 股関節：延べ27人	水の特性を学び、筋力アップや腰・股関節痛の軽減を図る。	・とても勉強になりました。運動を続けたいと思います。 ・持病とあきらめて、日常生活の不便さと痛みに耐えていましたが、先が明るくなり、重ねてお礼申します。
ゆうあいフェスティバル	9月5日	1,224人	水泳記録会、子供広場、模擬店、バザー、各種イベント	

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

（実施期間）
1回目　平成22年7月23日～25日
2回目　平成23年1月13日～16日

（実施方法・回収率等）
期間中に来館した10歳以上を対象に曜日別に偏らないように配布・回収し、そのうち全項目回答100名分を抽出し分析する。

（項目別回答集計）2回目のアンケート結果を記載
1. 当館の利用目的について（構成比：%）
健康つくり20．3%　リハビリ16．3%　体力つくり13．9%　人との交流10．5%
2. 利用の効果について
仲間ができた14．9%　健康になった13．0%　体力がついた12．7%　リハビリ効果11．4%
3. 利用者頻度について
週2～3日46．0%　ほぼ毎日33．0%　週1回15．0%
4. 職員について
①職員の挨拶や言葉使いについて　とても良い66%　良い27%　普通7%
②職員は利用者の立場に立って行動していますか
とても良い63%　良い27%　普通10%
③職員の見だしなみ　とても良い58%　良い36%　普通6%
④職員の水泳に対する知識　とても良い49%　良い39%　普通12%

（利用者からの意見等）
・毎日プールに来るようになって、生活にメリハリが付き、生活が充実し過ごせるようになり有り難いです。
・職員の感じの良い対応で、気分良くリハビリや泳ぎが出来助かっています。
・障害児をあたたかく、利用者も職員の皆さんも受け入れて下さり、存在を認めてくれる場なので、利用するたびに感謝しています。（親と子供のストレス解消に、日曜日の余暇を充実したものにするために、来所する事が生活の一部になりました。ありがとうございます。）

（調査結果分析）
・利用者はそれぞれの目的に対し、一定の効果が表れた結果リピーターとなり来館頻度が上昇するという傾向にある。
・健康づくりやリハビリが主な利用目的であるが、人との交流や余暇時間の有効活用で来館者が年々増加している。多くの利用者が健康に深い関心があり、前向きに努力をしている傾向がうかがえる。

（調査結果への対応状況）
・利用者のニーズにあった新しい教室の構築を図る。
・質の高いサービスと技術力向上のため、職員研修等を今後も継続して実施していく。

（その他苦情・要望等及びその対応状況）
・教室の水泳時間にボランティアで応援してくれる人は「やさしく親切な方」をお願いして下さい。（教室で学習する目的は、水泳が判らなく出来ないから教室に入るのであり、生徒にストレスを与える教え方では、私たちにとってはショックで上達しません。）
【対応】利用者が不愉快な思いをしないように担当者とボランティアの連携を図った。
・更衣室で日焼け止めクリームを塗ってプールに入る人がいる。
【対応】本人に確認したところ、使用を認めたため、今後は使用しないよう注意した。その後の使用は認められない。また、直射日光があたるプール入水口近くの窓ガラスに、紫外線対策としてスクリーンをとりつけて、予防対策を講じた。

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	事業計画どおりに事業を実施している。東日本大震災後、施設の点検及び計画停電などで7日間臨時休館したが、利用者数は9年連続で前年より増加している。プール単体の施設でありながら、創意工夫を行い、多くの水泳教室、イベントなどにより利用者増につとめている。また、利用者の満足度も高い。	＜評価できる事項＞ 水泳教室やサークル活動、イベントなどを通じて、障害者・高齢者の社会参加促進が図られている。事業内容も常に見直しを行い充実させている。 ＜改善すべき課題＞ 立地条件等から、近隣の市町村住民の利用が多い傾向にあるので、広域的に利用者を伸ばせるよう、努力が必要である。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	A
法令遵守等	B

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	B

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	施設設置趣旨に基づき、適切な運営に努めている。
評価委員会の年度評価	A	事業計画の内容を上回る成果・実績がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号１１】

施設名	群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	所管課	障害政策課
指定管理者名	(社福) 群馬県社会福祉事業団・ 群馬県聴覚障害者団体連合会	指定期間	3年
利用料金制	□導入　□一部導入　■なし		H21.4.1～H24.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	前橋市新前橋町１３－１２（群馬県社会福祉総合センター3階）
指定管理業務内容	・手話通訳者・要約筆記者の派遣 ・手話通訳者・要約筆記者の養成 ・聴覚障害者用録音物の製作・収集及び貸出 ・聴覚障害者用情報機器の貸出 ・聴覚障害者からの相談対応

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：６人	非常勤職員：２人	合計：８人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	43,686,000	人件費	33,122,434
その他（雑収入　　）	1,493,967	委託料	
		光熱水費	
		租税公課費	157,111
		その他（事務費　　）	11,257,420
収入合計	45,179,967	支出合計	44,536,965

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人）	2,429	1,934	1,952
(参考)目標利用者数（人）	―	―	―
②使用料収入（円） （県納付額）	―	―	―
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	―	―	―

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
手話通訳者養成講座	5～１２月	５３人（各コース修了者計）	・通訳基本コース ・通訳応用コース ・通訳実践コース ・準備コース	・復習のポイントなど勉強方法もわかりやすかった。 ・毎回項目ごとに目的がはっきりしていた。 ・できればあと5～１０回補講を追加していただきたい。
要約筆記者研修	6/27,8/29,9/26,10/4	１０１人（参加者延べ人数）	・手書き要約筆記 ・パソコン要約筆記	・実習は大変ためになり、日頃からの技術向上の必要性を痛感した。 ・ OHC、ノートテイクなど研修できちんと学べた。

要約筆記者養成講座	5～12月	手書きコース17人 パソコンコース3人	31講座（1講座2時間）	
手話通訳者認定対策講座	前期4～6月 後期9～11月	前期12人 後期26人	9講座（1講座3時間）	
登録手話通訳者研修	5/16,8/29	117人（参加者延べ人数）	4講座（1講座2時間）	・読み取りの学習法、集団で行う事の大切さ、人間関係作りの必要性を学んだ。 ・分かったつもりでいたことを理論的に教えていただき理解が深まった。

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

（実施期間）　平成22年12月10日～平成23年1月6日

（実施方法・回収率等）
ビデオライブラリー及び情報機器利用登録者（平成22年11月現在）へのアンケート
個人341人　団体70団体　計411人
アンケート返送数68人（回収率16．5％）

（項目別回答集計）
・ビデオライブラリーについて
①平成22年度中にビデオライブラリーを利用しましたか：利用した24人、利用しなかった41人
②見たい番組がありましたか：たくさんあった11人、普通12人、少なかった6人
③1回の貸出3本までについて：ちょうど良い12人、普通11人、少ない4人
④利用（貸出）の方法について：借りやすい9人、普通12人、借りにくい8人
⑤試写室利用について：使いやすい3人、普通5人、使いにくい0人、使ったことがない22人
・情報機器について
①平成22年度中に情報機器貸出しを利用しましたか：利用した4人、利用しなかった60人
②機器は使いやすいですか：使いやすい2人、普通3人、使いにくい1人
③利用（貸出し）の方法について：借りやすい1人、普通3人、借りにくい1人
④貸出しを希望する機器はありますか：ある5人、ない4人

（利用者からの意見等）
・いつもビデオライブラリーの目録を送っていただきありがたい。
・字幕が普及したことなどにより、利用する必要が少なくなっている。
・ビデオライブラリーを一層充実させてほしい。
・情報機器の貸出しについてもっとＰＲを。

（調査結果分析）
図書の内容や貸出し方法について、良好な回答結果であった。また、情報機器の利用等ではＰＲ不足と感じている利用者も見受けられた。

（調査結果への対応状況）
利用者が見たいと思う番組を増やすため、ビデオ製作の共同事業者である（社福）聴力障害者情報文化センターの番組選定照会に、利用者の声を反映させている。

（その他苦情・要望等及びその対応状況）
貸出期間の延長を望む要望が多かったため、「群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザの設置及び管理に関する条例施行規則」の一部改正により、録画物1回当たりの貸出期間を7日から14日とした。

7　管理運営状況の評価　（A：優良、B：良好、C：要努力、D：要改善）

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	・管理・運営が概ね事業計画に基づいて行われている。	＜評価できる事項＞ ・要約筆記養成講座に新カリキュラムを導入し、要約筆記者の資質向上を図っている。 ・聴障連の関与により、相談件数を大幅に伸ばすことができた。（H21：468→H22：922件、対前年比197%） ＜改善すべき課題＞ 　サービスの周知及び利用者のニーズを的確につかむことにより、利用者増へつなげる。

（個別項目ごとの評価）

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	B

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

（参考）指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	県内唯一の聴覚障害者情報提供施設として手話通訳者派遣業務等の聴覚障害者関連事業の中核的な役割を自覚し、各事業取り組んでいる。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業実績どおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力している。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（２２年度分）

【番号１２】

施設名	群馬県精神障害者援護寮	所管課	障害政策課
指定管理者名	社会福祉法人アルカディア	指定期間	3年間
利用料金制	□導入　■一部導入　□なし		平成２２年4月～平成２５年3月

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1　施設の概要

施設所在地	伊勢崎市国定町二丁目２４００－１
指定管理業務内容	・障害者自立支援法第5条第１３項に規定する自立訓練（生活訓練）に関する業務 ・訓練に必要な居室その他の設備の提供に関する業務 ・援護寮の利用料の収受等に関する業務 ・援護寮の施設及び附属設備の維持管理に関する業務

2　職員の状況（２２年４月現在）※主に指定管理業務に従事する指定管理者の職員数

常勤職員：　１１人	非常勤職員：　７人	合計：　１８人

3　収支の状況（２２年度決算額）　（円）

収　入		支　出	
指定管理料	29,628,000	人件費	54,414,609
自立訓練費	33,874,710	委託料	2,073,400
利用者負担金	1,013,600	光熱水費	2,955,969
雑入（実習謝礼等）	74,500	租税公課費	8,200
		その他（消耗品費等）	4,501,947
収入合計	64,590,810	支出合計	63,954,125

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4　利用の状況

	２２年度（実績）	（参考）２１年度(実績)	２０年度（実績）
①年間利用者数（人） ※月初利用者数の計	入所179、通所22	162	158
②使用料収入（円） （県納付額）	－	702,200	827,200
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	1,013,600		

5　施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
バーベキュー大会	7月22日	8名	ボランティア団体による交流会	楽しかった
共同自炊	8月24日	15名	自炊訓練（カレーライス）	大変だが楽しかった
	2月22日	12名	自炊訓練（炊き込みご飯、おでん）	
施設見学+外食ツアー	11月17日	12名	AGF工場見学後、レストランにて昼食	工場の中を見られて楽しかった
避難訓練・消火訓練	5月31日	10名	消防署員の指導による訓練・講話	大変だったが勉強になった
	12月22日	9名		
初詣+外食ツアー	1月5日	13名	参拝・記念撮影後、レストランにて昼食	
島村渡船フェスタ	5月16日	4名	活動紹介、木工作品展示販売	作品が売れてよかった
グループホーム交流	6月21日	8名	小暮荘メンバーとの交流	いろいろな人と話ができた
ソフトバレーボール大会	7月15日	15名	精神保健福祉協会主催による大会	暑くて疲れたが楽しかった
収穫祭	7月27日	6名	太田市地域活動支援センター見学	作業体験ができてよかった
こころのふれあい・バザー展	9月4日	6名	活動紹介、木工作品展示販売	お客さんがたくさん来てよかった
グループホーム交流	9月16日	5名	第1長手ハウスメンバーとの交流	いろいろな人と話ができた
地域交流クリスマス会	12月14日	4名	四つ葉サロンにて交流会	楽しかった
健康まつり(伊勢崎市)	3月6日	4名	活動紹介、木工作品展示販売	作品が売れてよかった

6　利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)　平成22年10月

(実施方法･回収率等)
　利用者18名にアンケート配布。全員回答。

(項目別回答集計)
　①訓練プログラムの内容　非常に満足　0、 ほぼ満足　13、 やや不満　4、 不満　0
　②スタッフの対応　非常に満足　7、 ほぼ満足　9、 やや不満　2、 不満　0
　③相談体制･対応　非常に満足　4、 ほぼ満足　11、 やや不満･不満　0

(利用者からの意見等)
　･短期間の中で、習得する事柄や、人々とのふれあいの大切さなど、身につけていくものの多さを感じている。
　　よい訓練場所だと思う。
　･スタッフは優しい。プログラムは疲れすぎない程度なので満足している。
　･注意をうけるときに、その説明を丁寧に、笑顔で心から伝えてほしい。
　･スタッフが忙しいと、すぐに相談できないときもある。

(調査結果分析)
　利用者の多くは事業内容やスタッフの対応に満足しているが、不満や要望について検討の必要があると認識している。

(調査結果への対応状況)
　寄せられた意見等について利用者会議で対応を検討するとともに、意見箱を増設した。

(その他苦情･要望等及びその対応状況)
　利用者に対し親切丁寧に接するよう心がけるとともに、苦情や要望について情報を共有し、迅速な対応に努めている。

7　管理運営状況の評価　(A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	概ね事業計画･仕様書どおりの成果･実績がある	＜評価できる事項＞ 利用者や家族の意見や要望に適正に対処している。また、研修等に積極的に参加し関係機関との連携を図っている。 ＜改善すべき課題＞ 日中のプログラム稼働率及び通所者のプログラム参加率を高める必要がある。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	A

評価項目	評価
利用者対応	B
地域貢献	B
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(参考)　指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	B	利用者の声を事業に反映する努力をし、また、研修等にも積極的に参加してきた。怪我や事故等の発生防止のため、職員の危機管理に対する共通認識を高めたい。
評価委員会の年度評価	B	概ね事業実績どおりの成果、実績がある。